


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 1 de 25

1.07.1.38.25

**INFORME CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A USUARIOS
PRIMER SEMESTRE
2024**

Santiago de Cali, 15 de julio del 2024

Elaborado por: César Leonardo León Gómez – Profesional universitario
 Revisado por: Maryluz Escobar Córdoba - Profesional universitario




<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</p>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 2 de 25

Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO.....	4
3.	RESUMEN	4
4.	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	6
5.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS NIVEL CENTRAL.....	8
5.1	Lugar de aplicación	8
5.2	Autorizo el tratamiento de datos	9
5.3	Gestión realizada	9
5.4	Nivel general de satisfacción.....	10
5.5	Nivel general de satisfacción por variable	10
5.6	Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada	11
5.6.1	Radicación de trámite/servicio/OPA.....	11
5.6.2	Orientación.....	11
5.6.3	Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico.....	12
5.6.4	Adquisición de estampillas	13
5.6.5	Liquidación del impuesto vehicular	14
5.6.6	Paz y salvo departamental	15
5.6.7	Registro de títulos en el área de la salud	16
6.	NIVEL DE CONFORMIDAD FRENTE A LA RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA EN LA VENTANILLA ÚNICA	17
7.	ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DESCENTRALIZADO	18
7.1	Oficina Territorial Norte.....	18
7.1.1	Nivel general de conformidad con la atención recibida	18
7.1.2	Nivel general de satisfacción por variable.....	19
7.1.3	Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada.....	19
7.1.3.1	Trámite: Liquidación del impuesto vehicular	19
7.1.3.2	Servicio: Adquisición de estampillas	20
7.1.3.3	Orientación.....	21
8.	RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	21

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 3 de 25

9.	CONCLUSIONES	22
10.	RECOMENDACIONES.....	23
11.	ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.	24

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 4 de 25

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de atención a usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del 2024, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.


Con el fin de apoyar el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, se consolida el presente informe en el que se desarrolla un análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando inconformidades o debilidades en la atención al usuario; para formular y plantear las recomendaciones necesarias en pro de mejorar el servicio.

2. OBJETIVO

Dar a conocer el grado de conformidad de los usuarios frente a la atención brindada en la Gobernación del Valle del Cauca y plantear estrategias y acciones de mejora frente a la atención al usuario.

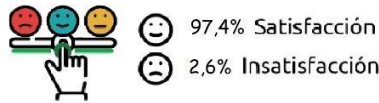
3. RESUMEN

Durante el primer semestre del 2024, se atendieron 136.006 ciudadanos presencialmente en las ventanillas de la Entidad para realizar trámites, paz y salvo departamental, boleta fiscal, impuesto vehicular, impuestos coactivos, estampillas de salud y para certificados de estudios, entre otros; de los cuales 5.407 respondieron la encuesta de atención a los ciudadanos y grupos de valor de la Gobernación del Valle del Cauca, lo que representa un 3,97% del universo poblacional atendido.

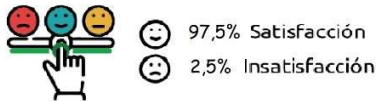
<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR</p>	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 5 de 25

ATENCIÓN A USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA ENERO-JUNIO 2024

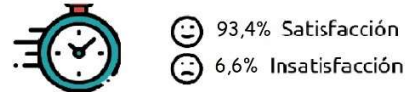
NIVEL GENERAL DE CONFORMIDAD



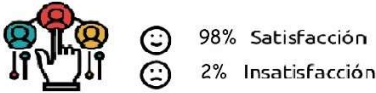
ACTITUD Y DISPOSICIÓN



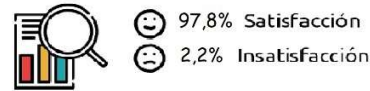
TIEMPO DE ATENCIÓN OPORTUNO



SOLICITUD RESUELTA

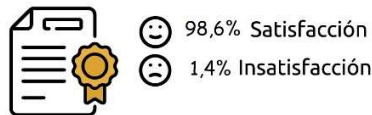


INFORMACIÓN CLARA Y COMPRENSIBLE



CONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN

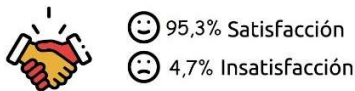
ADQUISICIÓN DE ESTAMPILLAS



LIQUIDACIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



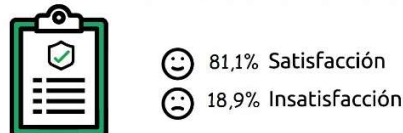
PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL




REGISTRO DE TÍTULOS EN EL ÁREA DE LA SALUD



EXENCIÓN DE IMPUESTO VEHICULAR



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 6 de 25

4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para medir la conformidad de la atención a los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, se usaron dos instrumentos de recolección de información.

El primer instrumento que se implementó es un sistema de calificación general del servicio ofrecido en las casillas de radicación ubicadas en la Ventanilla Única, el cual consiste en aparatos físicos de cara al ciudadano que cuenta con cuatro opciones de respuesta, cada una identificada con un color, de la siguiente manera:

Amarillo: Muy satisfecho
Verde: Satisfecho
Azul: Insatisfecho
Rojo: Muy insatisfecho



El segundo instrumento que se implementó es un método cuantitativo de recolección estructurado de datos provenientes de un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de los usuarios, con el objetivo de identificar la conformidad frente a la atención brindada.


La técnica utilizada fue encuesta, aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple (azar), en el que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para determinar la muestra en el nivel central.

El cuestionario está estructurado con 13 preguntas, 8 abiertas y 5 cerradas, divididas en tres secciones, las cuales se describen a continuación:

A. Información contextual e identificación del usuario.

En esta sección, se diligencia la fecha y los datos del encuestador y del encuestado, indicando nombre, correo electrónico y teléfono de contacto, así como la dependencia, ventanilla y lugar de aplicación de la encuesta.

Es importante identificar el lugar de aplicación, puesto que este formato está pensado para ser aplicado por cualquier dependencia o en cualquier punto de atención de la Gobernación del Valle del Cauca, no sólo en su sede principal.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 7 de 25

Fecha (dd/mm/aaaa)		Nombre del encuestador:	
Nombre dependencia / Casilla atención		Ventanilla No.	
Lugar de Aplicación:	Palacio de San Francisco (Gobernación del Valle del Cauca): <input type="radio"/> Antigua Beneficencia del Valle: <input type="radio"/> Oficina Territorial: Tuluá <input type="radio"/> B/tura <input type="radio"/> Buga <input type="radio"/> Cartago <input type="radio"/> Otro: <input type="radio"/> ¿Cuál? _____ Oficina Territorial: Sur <input type="radio"/> Sur oriente <input type="radio"/> Sur occidente <input type="radio"/> (Sec. Salud) <input type="radio"/> Municipio <input type="radio"/> ¿Cuál? _____		

B. Percepción del usuario.

En esta sección se busca caracterizar la gestión realizada por el usuario en la entidad, e indagar por la calificación que le asigna, según su experiencia, a las variables de tiempo de espera, claridad de la información suministrada y actitud/disposición del servidor público que lo atendió, así como también identificar el nivel de conformidad general frente a la gestión realizada. Lo anterior en una escala de Malo, Regular, Bueno y Excelente.

Con la recolección de esta información, se pretende levantar un diagnóstico de las necesidades del usuario respecto a la gestión realizada, lo cual permitirá priorizar esfuerzos para implementar mejoras asociadas a la atención.

- a. ¿Qué gestión realizó en la entidad?

Trámite	¿Cuál?	OPA	¿Cuál?
Servicio	¿Cuál?	PQRSD	¿Cuál?
Orientación		Correspondencia	


*Señor(a) Usuario(a): Su opinión es muy importante para nosotros pues nos permite mejorar nuestro desempeño y calidad del servicio. Solicitamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas para evaluar el nivel de atención que usted acaba de recibir.
En el siguiente formulario encontrará una escala de calificación de 1 a 5, siendo:
5 = Excelente 4 = Bueno 3 = Regular, 2 = Malo, 1 = Muy Malo.*

- b. Califique cada uno de los aspectos:

ÍTEM A EVALUAR SEGÚN LA ATENCIÓN	5	4	3	2	1
¿Cómo califica la atención recibida por parte del servidor público para resolver sus dudas e inquietudes?					
Califique la actitud y disposición por parte del servidor público que le atendió					

Responda SI o NO a la siguiente pregunta:	SI	NO
¿El tiempo de atención fue oportuno?		
¿La información suministrada fue clara y comprensible?		
¿Considera que su solicitud fue resuelta?		

- c. Recomendaciones y sugerencias:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 8 de 25

C. Política de protección de datos personales.

En cumplimiento de la normativa vigente, teniendo en cuenta que en el instrumento de recolección de información se solicitan datos personales a los encuestados, se incluyó un campo adicional, para validar la aceptación y firma del usuario frente al suministro de estos datos.

Autorizo el tratamiento de datos	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
Con el fin de dar cumplimiento al Manual de Política de Protección de datos personales de la Gobernación del Valle del Cauca, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y la Ley 1712 de 2014, la Gobernación del Valle del Cauca NIT 890.399.029-5, email contactenos@valledelcauca.gov.co con domicilio principal en la carrera 6 entre calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco en la ciudad de Cali, le indica que la información por usted suministrada será recolectada con la finalidad de mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites, OPAS y PQRSDF que ofrece la entidad.	

5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS NIVEL CENTRAL

De acuerdo con los datos recopilados en las encuestas aplicadas, a continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

5.1 Lugar de aplicación

LUGAR	TOTAL
Gobernación Del Valle Del Cauca	5027
Oficina Territorial Norte	366
Oficina Territorial Centro Tuluá	14
Total general	5407

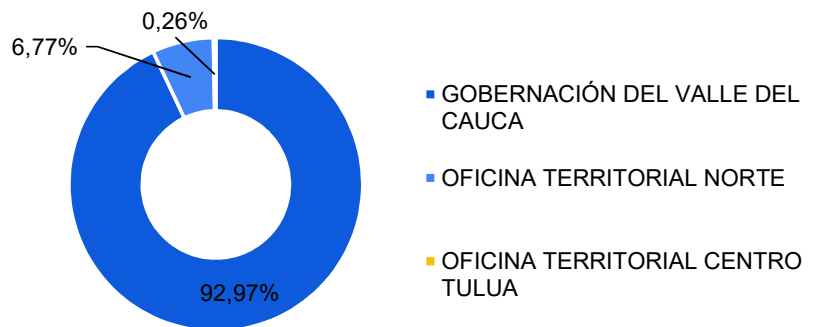



Tabla y gráfico 1. Lugar de aplicación de la encuesta.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

La tabla y el gráfico 1 muestra que la aplicación de encuestas de atención al usuario se realizó en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca y se extendió a las oficinas territoriales del Centro y Norte del Departamento.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 9 de 25

5.2 Autorizo el tratamiento de datos

AUTORIZACIÓN	TOTAL
Sí	5407
No	2
Total general	5409

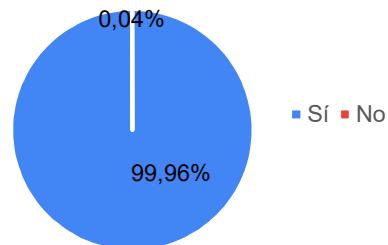


Tabla y gráfico 2. Autorizó el tratamiento de datos.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

La tabla y el gráfico 2 evidencia que la autorización del tratamiento de datos al momento de presentar las encuestas de atención para la Gobernación del Valle del Cauca tiene una representación del 99,96% de aceptación para su realización al ciudadano y el 0,04% que se abstuvo de aceptar la autorización de los datos para aplicar la encuesta de atención, es decir solo 2 ciudadanos se abstuvieron de responder la encuesta.

5.3 Gestión realizada

GESTIÓN	TOTAL
Servicio	2792
Trámite	2458
Orientaciones	147
PQRSDF/OPA	100
TOTAL	5497 *

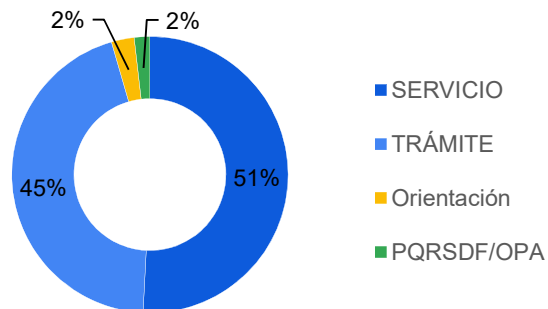


Tabla y gráfico 3. Gestión realizada por los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024. * El total de gestiones es superior al número de encuestas ya que algunos ciudadanos realizaron más de una gestión en la visita a la entidad.

La tabla y el gráfico 3 evidencia que la gestión de trámite/servicio que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca tiene una representación del 96%, el 2% sobre orientaciones y el 2% la radicación de PQRSDF.

5.4 Nivel general de satisfacción

CALIFICACIÓN	CANTIDAD
Excelente (5)	4480
Bueno (4)	787
Regular (3)	60
Malo (2)	17
Muy Malo (1)	63
Total general	5407

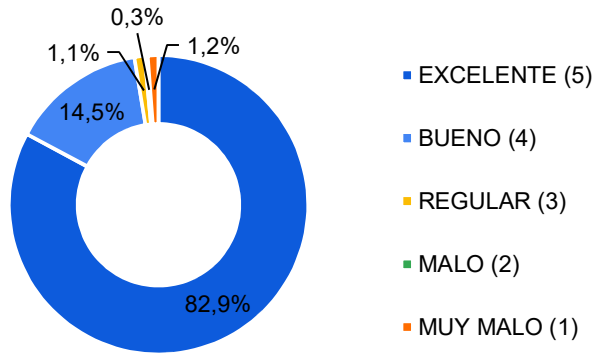


Tabla y gráfico 4. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

La tabla y el gráfico 4 muestran que el 97,4% de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente y el 2,6% expresó inconformidad, calificándolo de Regular, Malo y muy malo.

5.5 Nivel general de satisfacción por variable

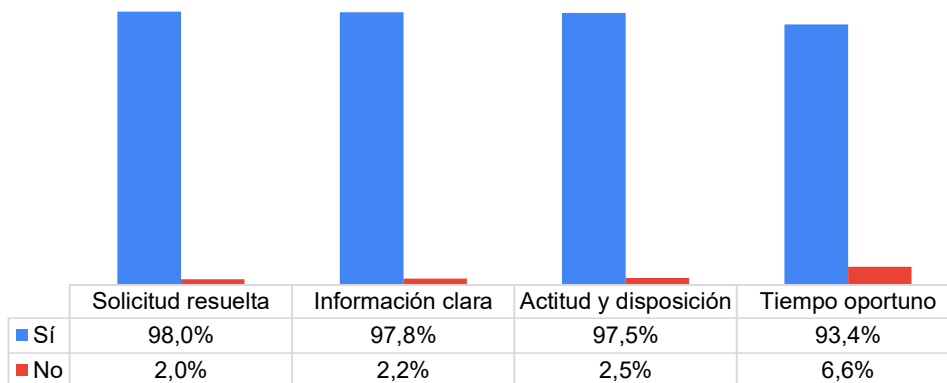


Gráfico 5. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

El gráfico 5 evidencia que el 98% de los encuestados otorgaron la calificación de excelente y bueno frente a la solicitud resuelta. Mientras la variable tiempo oportuno presenta la mayor inconformidad con el 6,6%.

5.6 Nivel de satisfacción frente al tipo de gestión realizada

5.6.1 Radicación de trámite/servicio/OPA

CALIFICACIÓN	CANTIDAD
Excelente (5)	4409
Bueno (4)	776
Regular (3)	62
Malo (2)	30
Muy Malo (1)	17
Total general	5294

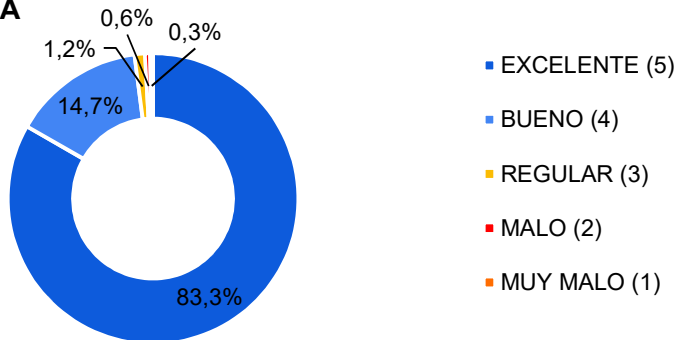


Tabla 5 y gráfico 6. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron trámite/servicio/OPA. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024. * El total de gestiones es superior al número de encuestas ya que algunos ciudadanos realizaron más de una gestión en la visita a la entidad.

La tabla 5 y gráfico 6 evidencia que el 98% de los encuestados que radicaron trámites/servicios/OPA manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando calificación de Bueno y excelente y el 2% expresó inconformidad.

5.6.2 Orientación

CALIFICACIÓN	CANTIDAD
Excelente (5)	139
Bueno (4)	8
Total general	147

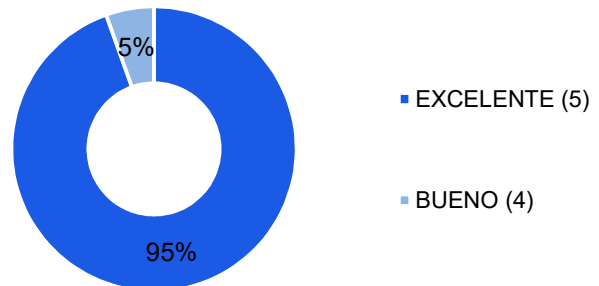



Tabla 6 y gráfico 7. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

La tabla 6 y gráfico 7 muestra que el 100% de los encuestados están conformes con la orientación recibida.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 12 de 25

5.6.3 Nivel de satisfacción frente a un trámite, servicio u OPA específico

Del total encuestas aplicadas, se resalta que el 95,7% fueron realizadas sobre la atención brindada en la gestión de los siguientes trámites, servicios u OPA:

GESTIÓN	CANTIDAD
Estampillas	2507
Impuesto Vehicular	1588
Registro De Títulos De Salud	816
Paz Y Salvo Departamental	276
Boleta Fiscal	53
Exención De Impuesto Vehicular	37
Tiempo De Servicio	5
Matrícula Inicial	5
Certificado Laboral	4
Historial Laboral	2
Sustitución Pensional	1
Total	5294

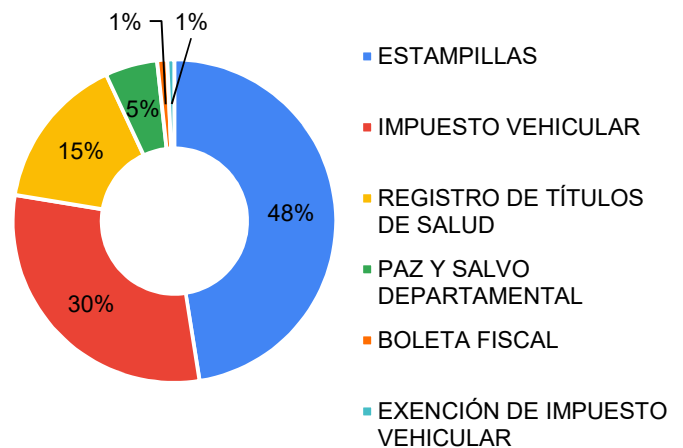


Tabla 7 y gráfico 8. Trámite, servicio u OPA específico realizado por los encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

La tabla 7 y el gráfico 8 reflejan que los trámites más representativos son la adquisición de estampillas, con un 48%, y los tramites de impuesto vehicular, con un 30%.

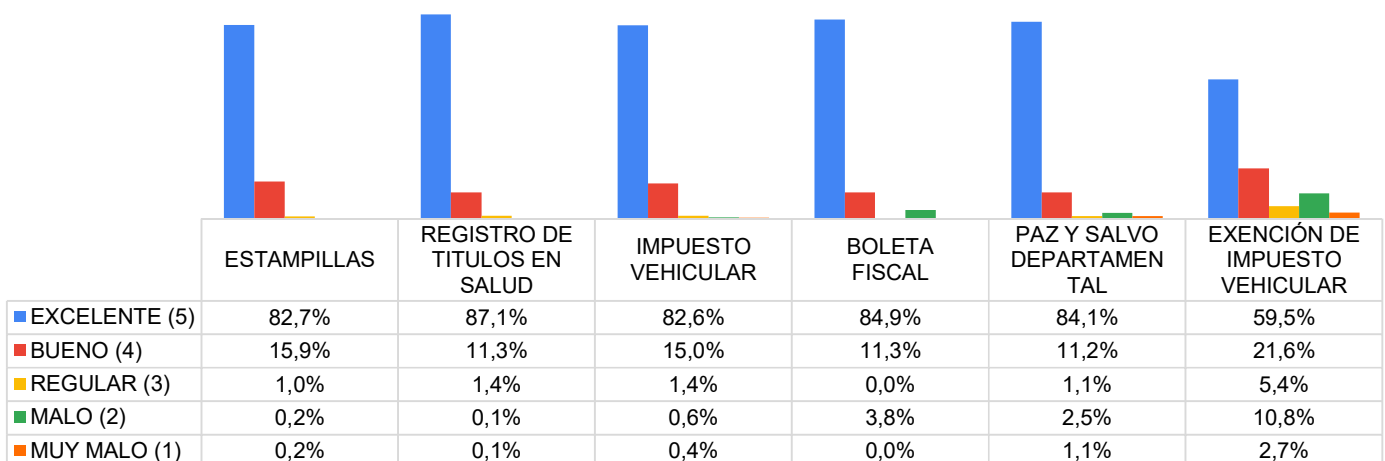



Gráfico 9. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida en la gestión de un trámite, servicio u OPA específico.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 13 de 25

El gráfico 9 evidencia que los trámites mejor calificados fueron: estampillas, registro de títulos en salud e impuesto vehicular; con el 98,6, el 98,4 y el 97,6%, respectivamente.

5.6.4 Adquisición de estampillas

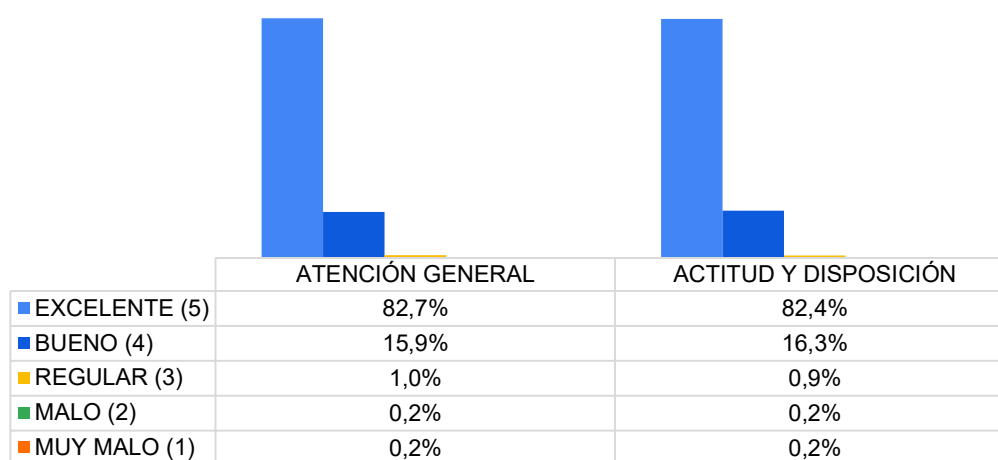



Gráfico 10. Calificación otorgada por los usuarios encuestados a la atención recibida durante la adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

El gráfico 10 evidencia que el 98,7% de los encuestados, estuvieron conformes con la actitud y disposición por parte del servidor público que lo atendió y el 98,6% calificó como excelente y buena la atención recibida para resolver dudas e inquietudes.

CALIFICACIÓN	Solicitud resuelta	Información clara	Tiempo de espera
Conformidad	99,3%	99,0%	93,4%
Inconformidad	0,7%	1,0%	6,6%

Tabla 8. Nivel de conformidad con la atención de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024

La tabla 8 evidencia que la variable con mejor calificación en la adquisición de estampilla es la solicitud resuelta con un porcentaje del 99,3%; y la variable que presenta mayor inconformidad es el tiempo de espera, con un porcentaje del 6,6%.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 14 de 25

5.6.5 Liquidación del impuesto vehicular

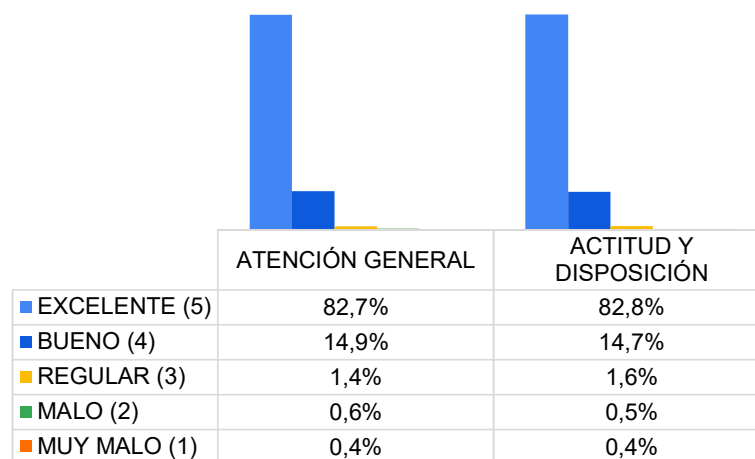



Gráfico 11. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

El gráfico 11 evidencia que el 97,5% de los encuestados, evaluaron como excelente y buena la actitud y disposición del servidor público que lo atendió y el 97,6% se mostró conforme con la atención recibida para resolver inquietudes.

CALIFICACIÓN	Información clara	Solicitud resuelta	Tiempo de espera
Conformidad	98,3%	98,2%	93,3%
Inconformidad	1,7%	1,8%	6,7%

Tabla 9. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

La tabla 9 evidencia que la variable mejor calificada en la liquidación del impuesto vehicular corresponde a la información clara con un porcentaje del 98,3% y la variable que presenta mayor inconformidad es el tiempo de espera con porcentaje del 6,7%.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 15 de 25

5.6.6 Paz y salvo departamental

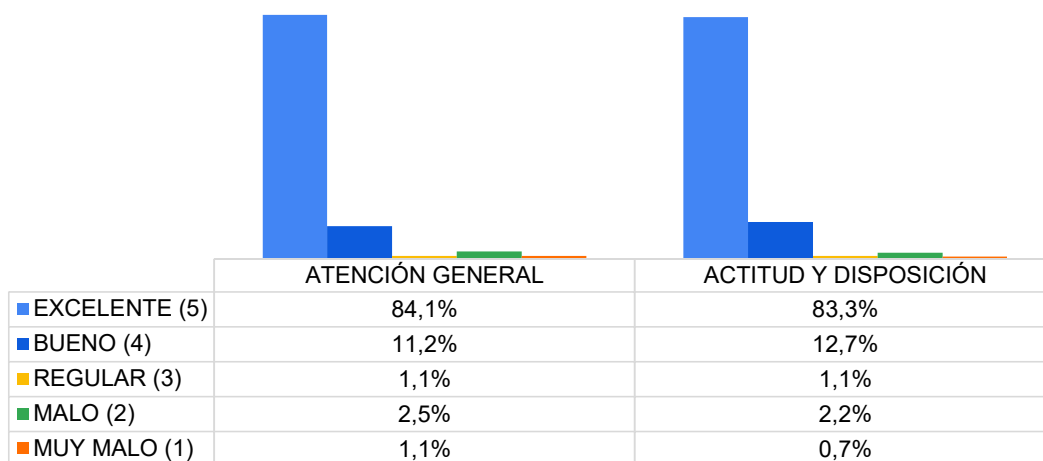



Gráfico 12. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

El gráfico 12 evidencia que el 96% de los encuestados, evaluaron como excelente y buena la actitud y disposición del servidor público que lo atendió y el 95,3% estuvo conforme con la atención recibida para resolver inquietudes.

CALIFICACIÓN	Solicitud resuelta	Información clara	Tiempo de espera
Conformidad	97,1%	96,4%	91,3%
Inconformidad	2,9%	3,6%	8,7%

Tabla 10. Nivel de conformidad de los usuarios que solicitaron paz y salvo departamental. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

La tabla 10 evidencia que las variables mejor calificadas del trámite de paz y salvo corresponden a solicitud resuelta con un porcentaje del 97,1% y la variable con mayor inconformidad es el tiempo de espera con un porcentaje del 8,7%.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 16 de 25

5.6.7 Registro de títulos en el área de la salud

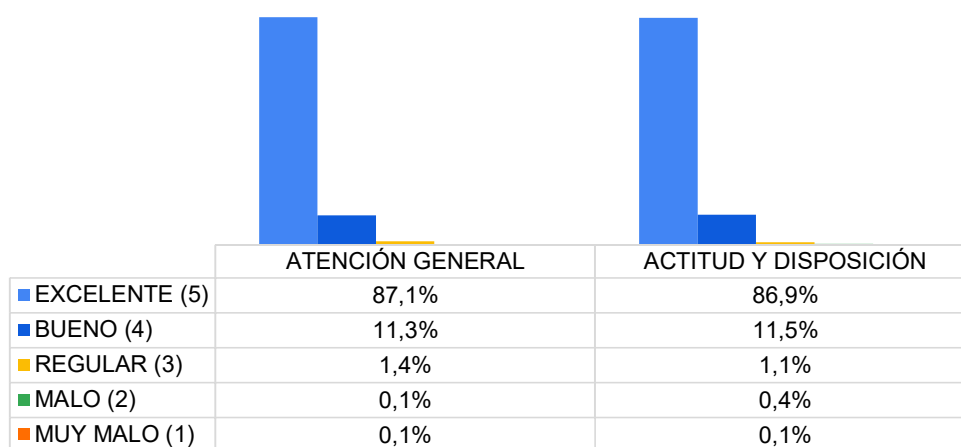


Gráfico 13. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

El gráfico 13 evidencia que el 98,4% de los encuestados, evaluaron como excelente y buena la actitud y disposición del servidor público que lo atendió y el 98,4% estuvo conforme con la atención recibida para resolver inquietudes.

CALIFICACIÓN	Solicitud resuelta	Tiempo de espera	Información clara
Conformidad	99,3%	98,5%	98,4%
Inconformidad	0,7%	1,5%	1,6%

Tabla 11. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron registro de títulos en el área de la salud. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

La tabla 11 evidencia que la variable mejor calificada para el registro de títulos en el área de salud corresponde a la solicitud resuelta con un porcentaje del 99,3% y las variables con el mayor porcentaje de inconformidad es la información clara con un porcentaje del 1,6%.

6. NIVEL DE CONFORMIDAD FRENTE A LA RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA EN LA VENTANILLA ÚNICA

De acuerdo con el sistema de asignación de turnos disponible en la Ventanilla Única de Gestión Documental de la Gobernación del Valle del Cauca, durante el primer semestre de 2024, se acercaron a la entidad 24.968 ciudadanos a radicar correspondencia de forma presencial; de éstos, 6.102 hicieron uso del sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, arrojando los siguientes resultados:

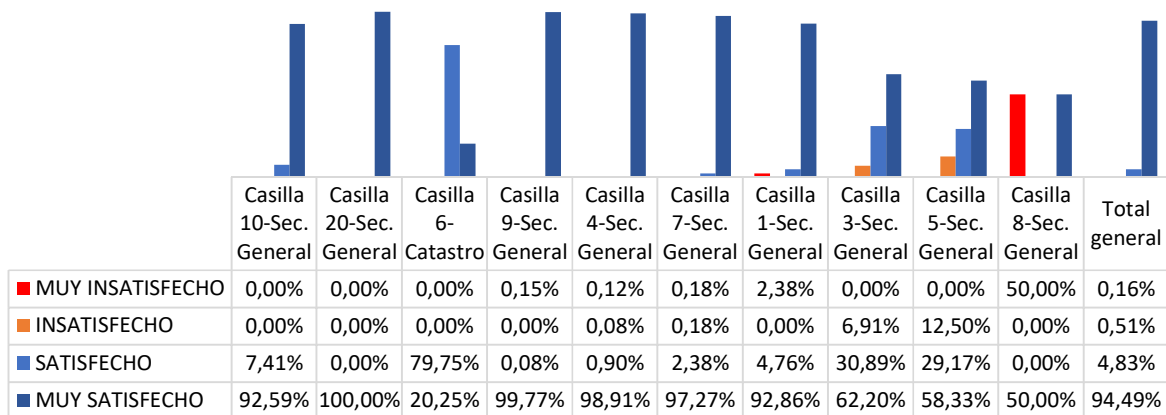


Gráfico 14. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante enero - junio 2024.

El gráfico 14 evidencia que de los ciudadanos que realizaron radicación de correspondencia en la Ventanilla Única y utilizaron el sistema de calificación general del servicio prestado en las casillas de radicación, presentan un nivel de conformidad general con la atención recibida del 99,33%, según se describe en la siguiente tabla y gráfico:

CALIFICACIÓN	CANTIDAD
Conformidad	6061
Inconformidad	41
Total	6102

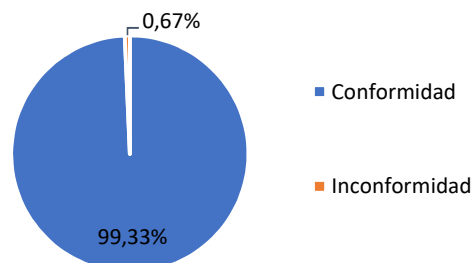



Tabla 12 y gráfico 15. Nivel de conformidad de los usuarios que radicaron correspondencia en la Ventanilla Única. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos del sistema de calificación general del servicio durante enero - junio 2024.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 18 de 25

7. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DESCENTRALIZADO

Con el propósito de incrementar la cobertura y la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Central y acercar al gobierno departamental a los ciudadanos para lograr una gestión más eficiente, ágil y directa, se constituyen las Oficinas Territoriales Centro, Norte, Sur y Pacífico. Estas oficinas son dependencias adscritas al despacho de la Secretaría General, cuyo propósito principal es apoyar la descentralización y desconcentración administrativa de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.

Hasta el momento se está recopilando la información concerniente a la calificación de la atención frente a los trámites y servicios brindados por la Oficina Territorial Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá, Buga y Cartago respectivamente, de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de iniciar la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

7.1 Oficina Territorial Norte

Durante el primer semestre del 2024, se aplicaron de manera presencial 366 encuestas de atención a los ciudadanos y grupos de valor, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

A continuación, se presenta el análisis de las encuestas aplicadas, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos relacionadas con la atención frente al trámite y/o servicio ofrecido.

7.1.1 Nivel general de conformidad con la atención recibida

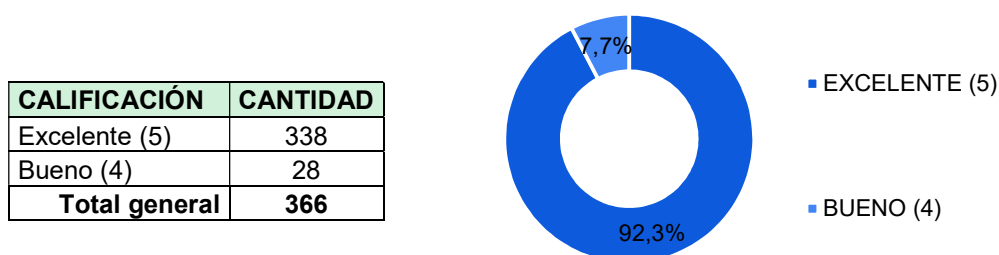


Tabla 13 y gráfico 16. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante enero - junio 2024.

La tabla 13 y el gráfico 16 evidencian que el 100% de los encuestados manifestó estar conforme con la atención recibida durante la gestión realizada en la Oficina Territorial Norte, otorgando una calificación de Excelente y Bueno.

7.1.2 Nivel general de satisfacción por variable.

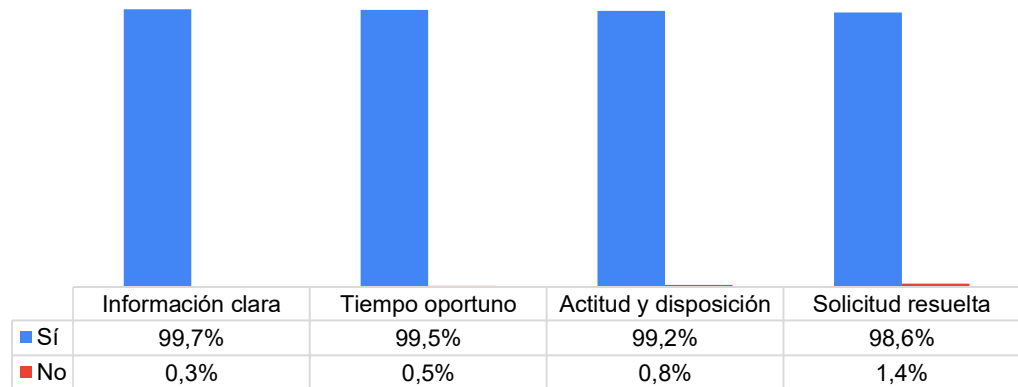


Tabla 14 y gráfico 17. Calificación general otorgada por los usuarios encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante enero - junio 2024.

La tabla 14 y gráfico 17 evidencia que el 99,7% de los encuestados manifestó su satisfacción frente a la variable información suministrada fue clara y comprensible, y un 99,5% frente a su tiempo de respuesta, mientras que la inconformidad frente a la solicitud resuelta fue de 1,4 %.

7.1.3 Nivel de conformidad frente al tipo de gestión realizada

7.1.3.1 Trámite: Liquidación del impuesto vehicular

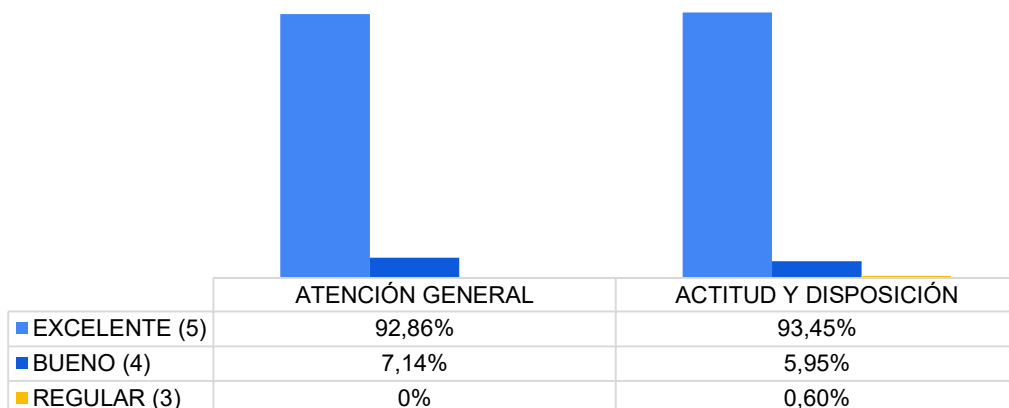



Gráfico 18. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron liquidación de impuesto vehicular.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante enero - junio 2024.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 20 de 25

El Gráfico 18 evidencia que el 100% de los ciudadanos calificó como excelente la atención recibida, mientras que la actitud y disposición del servidor público recibió un 99,40% de conformidad.

CALIFICACIÓN	Información clara	Solicitud resuelta	Tiempo de espera
Conformidad	100,0%	99,4%	99,4%
Inconformidad	0,0%	0,6%	0,6%

Tabla 15. Nivel de satisfacción de los usuarios que realizaron liquidación de impuesto vehicular. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en la oficina territorial norte durante enero - junio 2024.

La tabla 15 evidencia que la variable mejor calificada en la liquidación del impuesto vehicular corresponde a una información clara con un porcentaje del 100%, mientras que las variables con una inconformidad mayor son el tiempo de espera y la solicitud resuelta con porcentaje del 0,6%, respectivamente.

7.1.3.2 Servicio: Adquisición de estampillas

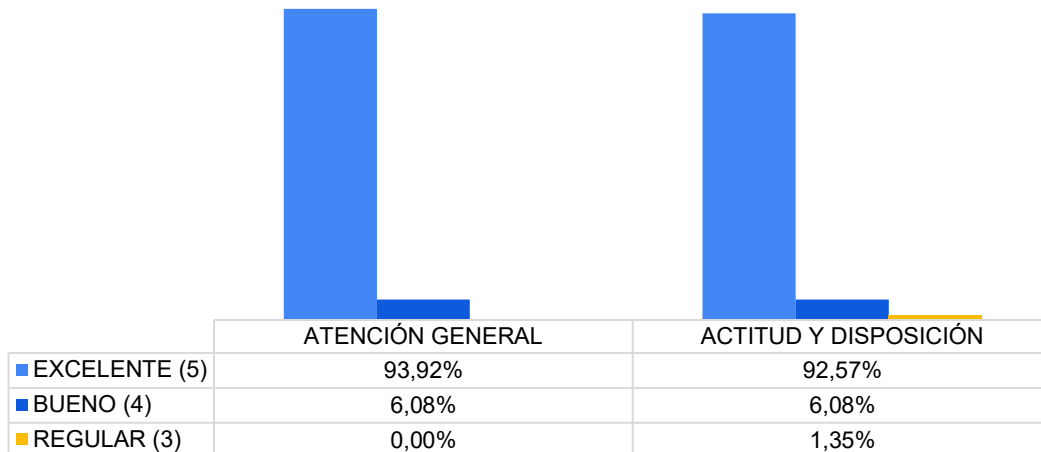



Gráfico 19. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que realizaron adquisición de estampillas. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante enero - junio 2024.

El gráfico 19 evidencia que el 100% de los ciudadanos calificó como excelente la atención recibida, mientras que la actitud y disposición del servidor público recibió un 98,65% de conformidad.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 21 de 25

CALIFICACIÓN	Tiempo de espera	Información clara	Solicitud resuelta
Conformidad	100,0%	100,0%	99,3%
Inconformidad	0,0%	0,0%	0,7%

Tabla 16. Nivel de conformidad de los usuarios que realizaron adquisición de estampillas.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante enero - junio 2024.

La tabla 16 evidencia que las variables en estudio para evaluar la calificación al momento de la adquisición de estampillas obtuvieron un 100% de satisfacción o conformidad en lo que refiere al tiempo de espera y a la información clara, mientras que la variable de solicitud resuelta tuvo un 0,7% de inconformidad.

7.1.3.3 Orientación

CALIFICACIÓN	CANTIDAD
Excelente (5)	44
Bueno (4)	6
Total general	50

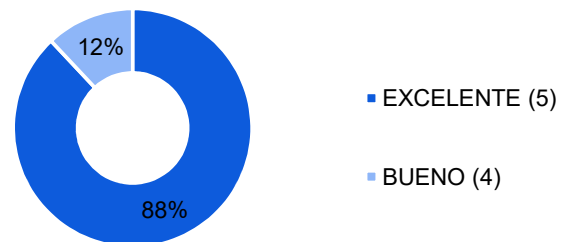



Tabla 17 y gráfico 21. Calificación otorgada por los usuarios encuestados que solicitaron orientación.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas en la oficina territorial norte durante enero - junio 2024.

La tabla 17 y gráfico 21 evidencia que los ciudadanos que recibieron alguna orientación en la Oficina Territorial Norte presentan un nivel de conformidad del 100% en las variables evaluadas.

8. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En total, se recibieron 216 recomendaciones/sugerencias, de las cuales el 36,6% hacen referencia a la mejora en el tiempo de respuesta/atención dentro de la Gobernación del Valle del Cauca, el 17,6% está relacionado con las mejoras en los métodos de pago, otro 17,6% se refiere a los usuarios satisfechos con la entrega y atención en los trámites y servicios.

Por otra parte, la recomendación de mejora en la actitud y disposición de los funcionarios presenta una calificación del 7,9%. Además, el 6,5% sugirieron mejorar la información que se da al ciudadano, como se destaca en la siguiente gráfica.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 22 de 25

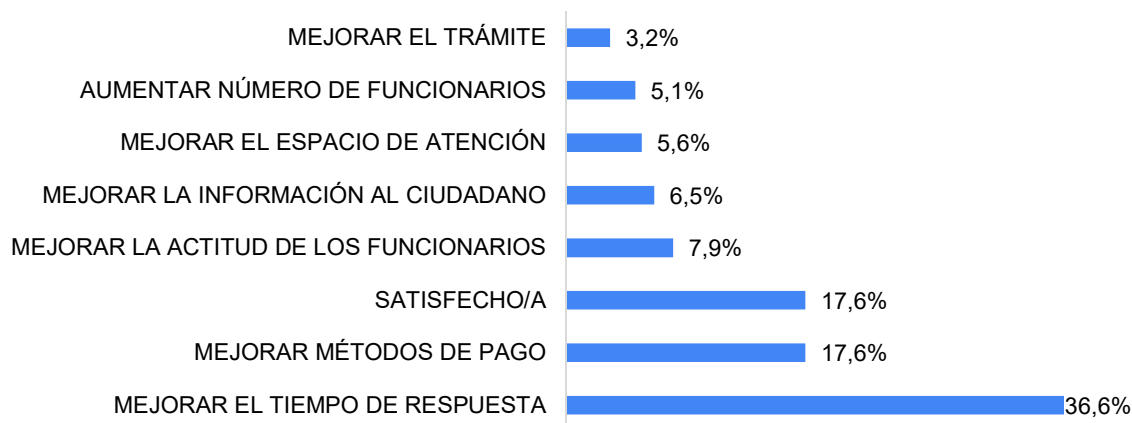



Gráfico 22 Temas asociados a las manifestaciones de inconformidad realizadas por los usuarios encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de atención aplicadas durante enero - junio 2024.

Además, el 5,6% sugirió hacer mejoras en el espacio de atención y prestación de servicios/trámites. Otro 5,1% de las recomendaciones apuntan a aumentar el número de funcionarios y, finalmente, un 3,2% indica que se debe mejorar el trámite para que sea menos complejo.

9. CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos registrados y tras el análisis de la información obtenida a través de las encuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- El nivel general de conformidad frente a la atención prestada por parte de los servidores públicos de la entidad presenta un porcentaje del 97,4%.
- El nivel general de inconformidad frente a la atención prestada por parte de los servidores públicos de la entidad presenta un porcentaje del 2,6%.
- La variable mejor calificada fue la solicitud resuelta, con un nivel de conformidad general del 98%.
- La variable con calificación negativa más alta fue el tiempo fue oportuno con un nivel de inconformidad general del 6,6%.
- Los trámites, servicios u OPA con mejor nivel de conformidad general respecto a la atención brindada son adquisición de estampillas y registros de títulos en salud, con unos porcentajes de 98,6% y 98,4%, respectivamente. Además, de estos encontramos los trámites y servicios

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 23 de 25

de Boleta fiscal con calificación del 96,2% de satisfacción en la atención e impuesto vehicular con una conformidad del 97,7%.


- El trámite y servicio de adquisición de estampillas, presenta un nivel de inconformidad del 6,6% bajo la variable de tiempo de espera, además de presenta el 99,0% de conformidad en la variable claridad de la información y 99,3% con solicitud resuelta.
 - El trámite y servicio de liquidación de impuesto vehicular, presenta un nivel de inconformidad del 6,7% y 1,7% bajo las variables de tiempo de espera y claridad de la información, respectivamente, cabe resaltar que presenta un nivel de conformidad del 97,5% en la variable actitud/ disposición.
 - El trámite de paz y salvo departamental, presenta niveles de inconformidad significativos en distintas variables: 8,7% bajo la variable de tiempo de espera, 4,7% en la atención general, 4% en la actitud y disposición y 3,6% en información clara. Cabe resaltar que presenta un nivel de conformidad del 97,1% en la variable solicitud resuelta.
 - El nivel general de conformidad para la Oficina Territorial Norte presenta una calificación del 100%.
 - En la Oficina Territorial Norte –Cartago, las variables usadas para la evaluación del nivel de conformidad con la atención prestada, presenta un nivel de conformidad del 99,7% en las variables claridad de la información, 99,5% en tiempo de espera y 99,2% en actitud y disposición.
 - La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su trámite de liquidación de impuesto vehicular un nivel de conformidad del 100% en las variables información clara y atención general.
10. La Oficina Territorial Norte – Cartago presenta en su servicio de adquisición de estampillas un nivel de conformidad del 100% en las variables de tiempo de espera e información clara.

11. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y grupos de valor y las experiencias de los encuestadores, se plantean las siguientes recomendaciones, con el propósito de fortalecer el proceso de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca:

- Considerando los resultados obtenidos, los ciudadanos expresan insatisfacción frente a las variables atención oportuna para los trámites de adquisición de estampillas, liquidación de

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR (A) Y/O SU REPRESENTANTE.


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 24 de 25

impuesto vehicular. Se sugiere a la Unidad Especial de Rentas implementar acciones de mejora para abordar este aspecto y así optimizar la experiencia de los usuarios en dichos procesos.

- Fortalecer habilidades en los funcionarios para la atención al ciudadano, de manera que el servicio que se brinde sea de calidad, oportuno y con amabilidad.
- Realizar mesas de trabajo con las dependencias directamente involucradas en la mejora de la percepción ciudadana, socializando los informes trimestrales en mesas de trabajo, reuniones virtuales, con el fin de identificar acciones de mejora que fortalezcan el servicio al ciudadano.
- Articular los enlaces de las dependencias que lideran el lenguaje claro, la caracterización de ciudadanos y grupos de valor, con el propósito de implementar estrategias conducentes a la mejora del servicio teniendo como enfoque los lineamientos establecidos desde estos procedimientos.
- Dar a conocer los derechos y deberes de los ciudadanos a través de la socialización de la carta al trato digno.
- Fortalecer los canales virtuales para la atención de los ciudadanos, implementando el chat bot en la página web con preguntas recurrentes, promocionando los trámites y servicios virtuales que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca.
- Generar sinergia con todas las Oficinas Territoriales que prestan servicios de manera presencial, para la implementación de la medición de la percepción y conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos en el territorio. Oficina Territorial Centro – Sede Tuluá y Buga, con el propósito de contar con datos suficientes para ser objetivos en la medición, el cual debe estar sustentado en una muestra representativa.

12. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- Se realizó socialización de la Matriz de errores de las encuestas para el personal del Módulo al Atención el Ciudadano, con el propósito de presentar las dificultades encontradas en el diligenciamiento de las encuestas aplicadas a los usuarios y establecer compromisos por parte de los encuestadores.
- Se encuentra en fase de revisión los instrumentos de aplicación para medición de la atención, con el propósito de generar preguntas acordes a la realidad institucional y los requerimientos de los ciudadanos, con el fin de avanzar en la medición de la experiencia ciudadana. el modelo de encuesta se trabaja con la metodología SERVQUAL y la guía del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	INFORME DE SATISFACCIÓN, ATENCIÓN Y/O EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	Código: FO- M4-P1-34
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 23/11/2023
		Página: 25 de 25

- Se están realizando los últimos ajustes al Chatbot de la entidad por parte del equipo de la Secretaría General y del equipo que opera el Sistema de Gestión Social Integral del Valle del Cauca SIGESI y quedara disponible a través de la página web de la gobernación como un nuevo canal de atención virtual para la ciudadanía.
- Se encuentra en proceso de aprobación el protocolo de atención al ciudadano actualizado a su versión 03, el cual será socializado especialmente con el personal que brinda atención de cara al ciudadano en las ventanillas y en el módulo de atención y orientación.
- Se están implementando actividades de hábitos de vida saludable como pausas activas para los ciudadanos que vienen al Palacio de San Francisco a realizar trámites y servicios. Estas actividades, se desarrollan en la sala de espera ubicada en el primer piso del edificio mientras los ciudadanos esperan para ser atendidos.

Cordialmente,



JAVIER ULLOA VERA
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

Archívese en: 1.07.1-38.25 Informes de atención al ciudadano